

این همراه، کارهای دیگری هم می‌کند

چرا خدمات ارزش افزوده روی تلفن همراه در ایران رشد نکرده است؟ خدمات ارزش افزوده به این معنی است که علاوه بر سرویس پایه، خدمت دیگری هم به سرویس اضافه شود که ارزشی جدید برای مشتری ایجاد کند و خدمتی بالاتر از خدمت پایه باشد.



چرا خدمات ارزش افزوده روی تلفن همراه در ایران رشد نکرده است؟ خدمات ارزش افزوده به این معنی است که علاوه بر سرویس پایه، خدمت دیگری هم به سرویس اضافه شود که ارزشی جدید برای مشتری ایجاد کند و خدمتی بالاتر از خدمت پایه باشد.

در رابطه با تلفن همراه مکالمه صوتی را می‌توان خدمت اصلی و چیزهایی مانند پیامک و ارسال فایل را خدمت ارزش افزوده دانست. در سطحی بالاتر این سرویس‌ها را می‌توان خدمات پایه و استفاده از خدمات مبتنی بر نرم‌افزارهای رابط کاربری تلفن همراه را خدمات ارزش افزوده فرض کرد؛ مثلاً در این سطح استفاده از خدمات بانکداری روی تلفن همراه نوعی خدمت ارزش افزوده است. این مفهوم مدتی است توسط اپراتورهای تلفن همراه در کشورمان مورد استفاده قرار می‌گیرد. سال گذشته همایشی هم در این مورد برگزار شد. اما با این حال هنوز خدمات ارزش افزوده در بین مردم ما جانیافته است. در مقایسه با کشورهای توسعه یافته ما هنوز در ابتدای راه هستیم.

در ادامه به برخی از دلایل که باعث جانیفتادن این خدمت در بین مردم شده است اشاره می‌شود. تلفن همراه اگرچه در کشور ما کاربران زیادی دارد اما معمولاً برای مکالمه صوتی از آن استفاده می‌شود یا پیامک، در حالی که خدمات ارزش افزوده دیگری نیز دارد که زیاد مورد استفاده نیست. اما چرا؟

نبود رقابت آزاد: امروزه دیگر با شرکت‌هایی طرف نیستیم که یک تنه همه کار بکنند. به عنوان نمونه شرکتی مانند اپل برای ایجاد خدمت ارزش افزوده روی تلفن همراه آیفون سکوهایی فراهم کرده و برنامه‌نویسانی از سراسر جهان می‌توانند برای آن برنامه‌نویسی کنند و در سود برنامه‌ها با اپل شریک شوند. این یک همکاری برد-برد است. اما با وجود سازمان‌های متعدد قانونگذار و مجری و قوانین دست و پاگیر و در یک کلام نبود فضای مناسب کسب و کار، رقابتی هم شکل نمی‌گیرد. در نبود رقابت آزاد هم انتظار توسعه و رشد داشتن انتظاری بی‌جاست.

احساس عدم امنیت: بین امنیت و احساس عدم امنیت تفاوت وجود دارد. به گفته بسیاری در کشور ما در بسیاری زمینه‌ها امنیت وجود دارد اما احساس امنیت نه. در رابطه با فضای مجازی و استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی هم داستان به همین شکل است؛ امنیت داریم اما مردم کوچه و بازار احساس امنیت ندارند. مردم ما هنوز باید کاغذ رسید پرداخت پول در جیبشان باشد تا با خیالی مطمئن به باقی کارهایشان برسند. با وجود پتانسیل‌های فراوانی که در زمینه فناوری‌های نوین فراهم شده اما به آنها اطمینان نداریم.

درگیری با مشکلات به ظاهر مهم‌تر و افتادن در حلقه‌های تکرار: معروف است که اسمیت اقتصاددان زمانی آزمایش جالبی انجام داد؛ برای تولید قطعه‌ای، تقسیم کاری بین چند نفر انجام داد و از آنها خواست هر کدام فقط یک کار را و به تعداد زیاد انجام دهند. نتیجه تولید هزاران واحد از آن محصول بود. به گروه دیگری گفت هر کدام به تنهایی همه کارها را انجام دهند. فکر می‌کنید نتیجه چه بود؟ با اینکه تعداد نفرات تغییر نکرده بود اما تعداد محصولات تولیدشده 10،20 تا بیشتر بود. برخی اوقات ما مانند گروه دوم هستیم و مدام کارها را به شیوه‌ای انجام می‌دهیم که اثربخش نیست. خدمات ارزش افزوده تلفن همراه امکان انجام اثربخش بسیاری از فعالیت‌ها را فراهم می‌کند اما ما فرصت آن را نداریم؛ ما فرصت تیز کردن تبرمان را نداریم!

عدم فرهنگ سازی مناسب سازمان‌های متولی: به نظر می‌رسد فعالیت‌هایی باید انجام می‌شده تا مردم با مفاهیم مربوط به خدمات ارزش افزوده روی تلفن‌های همراه بیشتر آشنا شوند اما این اتفاق نیفتاده و خلأ آن احساس می‌شود.

عدم آشنایی مردم: این مورد در ادامه مورد قبلی است. تا زمانی که مردم با یک فناوری آشنا نشوند مطمئناً به سمت استفاده از آن هم نخواهند رفت اما این دو به صورت جامع‌تری در مورد بعدی مطرح است.

احساس عدم نیاز: مردم نیازی به سرویس‌های ارزش افزوده احساس نمی‌کنند. استفاده از سرویس‌های ارزش افزوده یک پدیده تظاهری هستند. به عبارتی شما نمی‌توانید صرفاً با گفتن مردم را به استفاده از چیزی ترغیب کنید. مردم اگر مجبور شوند خودشان راه استفاده را فرا می‌گیرند؛ به عنوان نمونه بانکداری الکترونیک را در نظر بگیرید. تا قبل از واریز یارانه‌ها مردم از ظرفیت‌های موجود در

شبکه پرداخت الکترونیک کمتر استفاده می‌کردند اما اکنون و در روزهای واریز یارانه‌ها شاهد صف‌های طولی جلوی ATM‌ها هستیم. البته این به معنای گسترش بانکداری الکترونیک نیست اما توجه کنیم که مردم مجبور به استفاده از یک سرویس شده‌اند. در واقع اقدامی (واریز یارانه‌ها) انجام شده و آسان‌ترین راه استفاده از آن هم دستگاه‌های ATM است.

بنابراین صف‌های جلوی ATM‌ها حالت تظاهراتی اقدامی است که پیش از آن انجام شده و مردم را مجبور به استفاده از یک سرویس کرده است. البته این تحلیلی ساده‌انگارانه است و در پدیده‌های مختلف عوامل متعددی تأثیرگذار است. در رابطه با سرویس‌های ارزش افزوده هم مردم باید احساس نیاز کنند تا از آن استفاده کنند وگرنه هزاری هم که فرهنگ‌سازی کنیم مردم به سراغ آن نمی‌روند. ارزش افزوده باید یک ارزش افزوده‌ای هم داشته باشد وگرنه بازی‌ای بیش نخواهد بود.